

**SCHAERER** Die Firma aus Moosseedorf hat einen Grossauftrag aus den USA für über 3000 Kaffeemaschinen erhalten. Seite 20

# WIRTSCHAFT

**HACKER** Kevin Mitnick sass fünf Jahre im Gefängnis. Jetzt ist er Buchautor und Berater für Computersicherheit. Seite 21

## Hess erhöht das Angebot

**WEIN** Die Hess-Gruppe mit Sitz im Liebefeld erhöht ihre Offerte für das australische Weinbau-Unternehmen Peter Lehmann Wines (PLW). Statt 3,85 bietet Hess nun 4 australische Dollar pro Aktie. Hess zieht damit gleich mit der Londoner Spirituosen- und Weinhändlerin Allied Domecq. Die Angebote bewerten PLW mit umgerechnet rund 140 Mio Franken.

«Wir verfügen inzwischen über rund 6,5 Prozent», sagte Hess-Chef Max Lienhard. Ursprüngliches Ziel von Hess war es, 35 Prozent der Stimmen angedient zu bekommen. Zusammen mit den Aktien der Familie Lehmann hätte so die Stimmenmehrheit bestanden. Lehmann will inzwischen aber keine weiteren Aktien verkaufen. Er hält noch 10,5 Prozent. Hess will nun mindestens 51 Prozent der Aktien erwerben. Dazu müssen die Berner einen grossen Teil der rund 3600 PLW-Kleinaktionäre überzeugen.

In seinen Angebotsbedingungen sieht Hess gegenüber jenen von Allied drei entscheidende Vorteile: Nicht alle Aktionäre müssten ihre Anteile verkaufen, anders als Allied wolle Hess die Dividenden nicht kürzen und auch an der Distributionsorganisation festhalten. Kurz gesagt sei Hess ein Garant für das Weiterbestehen von PLW in heutiger Form, sagte Lienhard.

Die Kasse von Hess dürfte gut gefüllt sein. Das Unternehmen hatte 2002 die Valser Mineralquellen an Coca-Cola verkauft und dafür laut Analysten rund 100 Mio Fr. erhalten. (sda)

## EU droht mit Strafen

**BILLIGFLIEGER** Um die eigenen Airlines zu schützen, drohen die EU-Verkehrsminister subventionierten Konkurrenten mit Strafmassnahmen. Künftig kann die EU bestimmten Fluggesellschaften die Start- und Landerechte einfrieren oder erhöhte Gebühren von ihnen kassieren, wenn sie ihren Kunden mit staatlicher Hilfe Tickets unter marktüblichen Preisen verkauft haben. Die Neuregelung soll 2004 in Kraft treten.

Die Swiss sei nicht betroffen, sagte Unternehmenssprecher Dominik Werner. Die Schweiz sei über das Luftverkehrsabkommen mit der EU verbunden. Damit sei die Swiss den übrigen europäischen Airlines gleichgestellt. (sda)

# «Wir machen jetzt Onlinebanking»

Wie gestaltet eine Bank ihr Internetportal **benutzerfreundlich**? Ein Besuch in einem Testlabor

*Höchstens jeder fünfte Schweizer Bankkunde erledigt seine Zahlungsaufträge per Internet. Damit es mehr werden, hilft die Firma Zeix, Hürden aus dem Weg zu räumen.*

MATTHIAS KNECHT

Wären da nicht Kamera und Mikroskop, wärs ein alltäglicher Vorgang, den Franz G. im Labor der Zürcher Firma Zeix zu absolvieren hat. Doch die Testperson wird von Experten im Nebenraum beobachtet. Sie protokollieren seine Bewegungen und Kommentare. Vor sich hat der 50-Jährige zwei Einzahlungsscheine. «Das ist jetzt also für den Postschalter», sagt er, und korrigiert sich sogleich: «Aber nein, wir machen jetzt Onlinebanking.»

Das Zahlen per Internet ist erst für jeden fünften Schweizer Bankkunden selbstverständlich. Und das auch nur bei den grossen Finanzinstituten (siehe Kasten). Die Branche müsse jetzt die Kundengruppe der «Konservativen» erobern, sagt Zeix-Geschäftsführer und Versuchsleiter Peter Hogenkamp. Das seien jene Kunden, die zwar neue Technologien wie das Internet nicht per se ablehnen, sich aber damit schwer tun.

Die Hürden aus dem Weg zu räumen, kann vereinfachend als Geschäftszweck von Zeix beschrieben werden. Aktuell testen die Zürcher Internetpioniere für die Bankengruppe Raiffeisen deren neues Portal fürs Onlinebanking. Dabei geht es um mehr als nur Design, wie Hogenkamp sagt. «Usability» heisst das Zauberwort in der Fachsprache. Allgemein heisst das: Das Produkt soll so benutzerfreundlich wie möglich gemacht werden. Konkret will Zeix helfen, die Kluft zwischen der Sichtweise der Bankprogrammierer und den Erwartungen der Bankkunden zu schliessen. Dazu wurden neben Franz G. fünf weitere Testpersonen ins Zürcher Labor aufgeboden.

### Umbenennung wirkt Wunder

Kleinere Hürden liessen sich schnell erkennen – und sofort beseitigen: ein zu langes Eingabefeld beispielsweise für die Identifikationsnummer des Bankkunden, das unnötig Verwirrung stiftet. Oder unglücklich gewählte Be-



«Wäre es mein Geld, würde ich jetzt abbrehen.» Damit das nicht passiert, wird das Onlinebanking im Labor getestet. A. AFFENTRANGER

schriftungen. Schon früher konnte Zeix feststellen, dass viele Benutzer einer anderen Bank Mühe hatten, die Liste ihrer wiederkehrenden Zahlungen zu finden. Denn diese waren unverständlich mit «Zahlungsgruppe» beschriftet. Die Umbenennung in «Zahlungsvorlage» wirkte Wunder.

### Bis zu 40 Prozent bleiben offline

Manche Bankfachleute neigten dazu, solche Details herunterzuspielen, sagt Hogenkamp. Doch genau daran könne der Einstieg ins Onlinebanking scheitern. So stellen die Banken fest, dass ein Teil ihrer Kunden zwar das Passwort zum Internet-Einstieg in ihr Konto angefordert hat, aber dennoch ihren Zahlungsverkehr traditionell auf Papier erledigt. Deren Anteil liegt je nach Bank zwischen 10 und 40 Prozent. Die Zahlen sind aber nicht vergleichbar (siehe ebenfalls Kasten).

Selbst wenn der Einstieg so anschaulich wie möglich gestaltet wird, bleiben für die Online-Anfänger Hürden. Um die Zahlungsaufträge per Internet zu vereinfachen, präsentiert Raiffeisen am

Bildschirm einen Einzahlungsschein der Post (wie andere Banken auch). Doch anders als auf dem Papier kann dieser virtuelle Schein nur in einer vorgegebenen

Reihenfolge ausgefüllt werden: Zuerst muss die Kontonummer eingegeben werden. Ist diese dem System bekannt, hilft es dem Nutzer, indem es Namen und Adresse des Empfängers automatisch ein-

trägt. Die Testperson Franz G. indes weiss davon nichts und versucht vergeblich, zuerst die Adresse einzutragen. Er sagt: «Dieser Schein ist nicht genau gleich wie der auf Papier.» Im Nebenraum diskutieren die Experten, wie sich solche Fallen für den Benutzer vermeiden lassen.

### «Jetzt würde ich abbrehen»

Eine andere Testperson, eine 37-jährige Dokumentalistin, überwindet die Hürde des Einzahlungsscheines, scheitert aber an einer weiteren Aufgabe: Sie soll online Aktien zulasten ihres Kontos kaufen. Obwohl die Frau intuitiv die richtigen Felder anklickt, wird sie unsicher und sagt: «Wenns mein Geld wäre, würde ich jetzt abbrehen.» Testleiter Hogenkamp sagt zu seinen Kollegen: «Diese Szene spielen wir nächste Woche den Leuten bei Raiffeisen vor. Dann sehen sie, dass wir da noch etwas verbessern müssen.»

Das Ergebnis wird im Frühjahr auf der Webseite der Bank zu sehen sein. Bis dahin wird weiter getestet.

## IMMER MEHR BEZAHLEN ONLINE

Bei **Raiffeisen** verfügen 170 000 der 2 Mio Kunden über einen Internet-Zugriff auf ihr Konto, also jeder Zwölfte. Bei der **Berner Kantonalbank** (BEKB) ist von 500 000 Kunden jeder 15. online. Wer schon länger Onlinebanking anbietet, nennt auch höhere Anteile: Bei der **Postfinance** ist es mehr als jeder fünfte der 2,2 Mio Kunden, bei der **Credit Suisse** ist es fast jeder Fünfte der über 2 Mio Schweizer Kunden. Ähnliche Zahlen nennt die **UBS**. Nicht jeder Kunde, der über Passwort und Streichliste verfügt, erledigt seine Bankgeschäfte tatsächlich per Internet. Sämtliche Finanzinstitute nennen einen bedeutenden Anteil **nicht aktiver Onlinekunden**: Bei der UBS waren 40 Prozent der E-Banking-Kunden in

den letzten drei Monaten nicht aktiv, bei Postfinance 28 Prozent. Raiffeisen nennt 26 Prozent, bezogen auf die letzten 60 Tage. Die BEKB nennt 10 Prozent inaktive Onlinekunden, bezogen aber auf die letzten 12 Monate. Bei der Credit Suisse schliesslich war jeder 5. Online-Kunde noch nie online. Dessen ungeachtet erfreut sich das Onlinebanking **«konstanter Zuwachsraten»**, wie Raiffeisen betont. Die Bankengruppe nennt durchschnittlich 5000 Neuverträge je Monat, die UBS noch mehr. Doch setzen die Banken auch starke **Anreize fürs Online-Banking**, etwa durch das Schliessen von Filialen (wie aktuell bei Raiffeisen) oder den Erlass von Kontogebühren – wie bei der Post. (mk)

# Von Bern über München nach Schottland

Die finanziell angeschlagene Hypovereinsbank verkauft die **Bank von Ernst** für 500 Millionen Franken an die schottische Bank **Coutts**

FLORENCE VUICHARD

Das Schweizer Vermögensverwaltungsgeschäft ist im Umbruch – Fusionen, Schliessungen und Stellenabbau sind an der Tagesordnung. Die UBS fusionierte ihre drei unabhängigen Privatbanken Armand von Ernst, Bank Ehinger und Cantrade, die zwei Genfer Finanzinstitute Lombard Odier und Darier Hentsch gehen gemeinsame Wege, die Privatbank Julius Bär schliesst ihre auf Vermögensverwaltung spezialisierte Berner Filiale, und die Credit Suisse Asset Management baut 40 Stellen ab.

Die Gründe für diese Massnahmen sind nicht immer dieselben, gemeinsam ist allen Fällen aber, dass die Vermögensverwalter aufgrund der anhaltenden Börsenflaute unter einer verschlechterten Ertragslage leiden. Dies bekam

auch die Bank von Ernst zu spüren: Ihr Gewinn schrumpfte 2002 von 59,1 Millionen auf 26,7 Millionen Franken, ihre Eigenkapitalrendite verringerte sich von 45,2 auf noch immer stolze 18,3 Prozent.

### Krankes Mutterhaus

Der geschmolzene Ertrag ist aber kaum für den gestern kommunizierten Verkauf der Bank von Ernst verantwortlich. Vielmehr dürfte die prekäre Lage des Mutterhauses, der Münchner Hypovereinsbank, ausschlaggebend gewesen sein. Die deutsche Grossbank hatte sich bei ihrer Expansion ins Investmentbanking übernommen und musste Milliardenverluste auf Kreditpositionen hinnehmen. Um ihre Eigenkapitalbasis zu stärken, hatte die Hypovereinsbank einen massiven Personalabbau – bis Ende 2004 werden rund 11 000

Stellen gestrichen – sowie die Veräusserung von Unternehmensanteilen angekündigt. So verkaufte sie die Norisbank und brachte die Bank Austria sowie ihr Immobiliengeschäft an die Börse. Für den Verkauf der Bank von Ernst erhält die Hypovereinsbank von der

Die Bank von Ernst wurde **1869** von **Vinzenz Niklaus von Ernst**, Spross einer Berner Aristokratenfamilie, gegründet. Die Familie von Ernst besass seit dem 15. Jahrhundert das Bürgerrecht der Stadt Bern und war bis zum Sturz durch die Franzosen im Grossen Rat vertreten. Als wichtig erwies sich im Nachhinein die Jahrhunderte alte Tradition, als regimentsfähige Familie eigene Söldnerregimente zu führen. Während dieser Zeit knüpfte sie gute Beziehungen zu den umliegen-

Coutts Bank Schweiz, einer Tochter der Coutts Group, die wiederum eine hundertprozentige Tochter der Royal Bank of Scotland ist, 500 Millionen Franken in bar. Die Royal Bank of Scotland, die 110 800 Angestellte zählt, ist gemessen an der Börsenkapitalisierung Euro-

### ARISTOKRATISCHE BERNER WURZELN

den Ländern und Herrschern. Die Verbindungen zum Ausland erlaubten es der Privatbank, international tätig zu werden, auch im Emissionsgeschäft. 1876 war sie **Gründungsmitglied des Berner Börsen- und Effektenvereins**. Das Verwalten anvertrauter Vermögen blieb aber immer die Haupttätigkeit der Bank von Ernst, auch nach ihrer Übernahme **1967** durch das Londoner Finanzinstitut **Hill Samuel & Co. Ltd.** 1977 stieg die Bank von Ernst ins Fondsgeschäft ein. Der Anschluss an die **Münchener Hypovereinsbank** erfolgte **1993** mit der Gründung einer Partnerschaft mit der Zürcher Wirtschaft- und Privatbank. Heute hat die Bank von Ernst den Sitz in Zürich und unterhält **15 Niederlassungen**: Sie hat Filialen in Basel, Bern, Brig, Genf, Lugano, Solothurn und Zürich, in den Steueroasen Monaco und Vaduz sowie Repräsentanzen in Frankfurt, Madrid, Marbella, Miami, Montevideo und Tokio. (age)

pas zweitgrösste und die weltweit fünftgrösste Bankengruppe.

Die Coutts Bank Schweiz mit ihrem Hauptsitz in Zürich und zehn Niederlassungen weltweit betreut ein Vermögen von rund 26 Milliarden Franken für 16 000 Kunden. Die Bank von Ernst, die

über eine Bilanzsumme von 1,6 Milliarden und ein Eigenkapital von rund 190 Millionen Franken verfügt, betreute per Mitte Jahr 13 Milliarden Franken. Zusammen mit ihrer neuen schottischen Besitzerin beträgt das verwaltete Vermögen rund 40 Milliarden Franken.

### «Bern noch weiter ausbauen»

Die beiden Vermögensverwalter sollen im Lauf des kommenden Jahres unter dem Arbeitstitel Coutts von Ernst zu einer Bank integriert werden, sagt Von-Ernst-Chef Heinrich Speich. Wie viele der rund 900 Stellen, wovon 700 in der Schweiz, durch Synergieeffekte abgebaut würden, könne er derzeit noch nicht sagen. Der Standort Bern mit seinen 50 Mitarbeitern sei aber nicht gefährdet. Im Gegenteil, betont Speich, «wir möchten Bern noch weiter ausbauen».